

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA di UNIVERSITAS MUHAMMADYAH SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan Syarat-syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

**Enggar Hendi Kurniawan**  
**B 200 050 297**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Memasuki era milenium ketiga, negara kita harus mampu menyesuaikan terhadap segala perubahan di berbagai bidang. Seperti halnya dalam bidang pengembangan sumber daya manusia, sektor ini merupakan sektor yang strategis terutama apabila dikaitkan dalam upaya menghadapi tantangan era globalisasi yang diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat.

Kunci keberhasilan investasi di bidang sumber daya manusia di negara-negara maju terletak pada kemampuan memajukan sektor pendidikan. Negara bisa dianggap berhasil membina kesesuaian yang tinggi antara sektor pendidikan dengan kebutuhan disektor lapangan kerja. Di samping itu terdapat kontrol yang ketat dari pemerintah terhadap kualitas pendidikan.

Dunia pendidikan adalah suatu tempat untuk mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas dicapai dengan proses belajar mengajar yang banyak melibatkan berbagai unsur antara lain: dosen, mahasiswa, orang tua, pemerintah, serta pihak lain. Keterlibatan berbagai pihak ini akan menentukan keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam menghasilkan sarjana-sarjana yang berkualitas.

Persaingan antar perguruan tinggi dalam memberikan jasa pendidikan kepada mahasiswanya dan dalam proses menghasilkan kualitas lulusan yang tinggi membuat

perguruan tinggi tersebut saling membebani dirinya masing-masing agar dapat memberikan kualitas jasa yang memuaskan bagi mahasiswanya. Seperti yang dikatakan dalam penelitian Wahyunindyah (1996), pada saat ini perguruan tinggi mulai menyadari bahwa bagaimanapun kuatnya sebuah perguruan tinggi, mereka tidak dapat menghindari persaingan. Persaingan ini dalam hal mendapatkan mahasiswa, tenaga pengajar dengan kualifikasi tertentu, serta pendanaan merupakan realita dalam kehidupan perguruan tinggi kalah bersaing dengan perguruan tinggi asing.

Perguruan tinggi harus melakukan evaluasi kualitas jasa demi terwujud keserasian antara mahasiswa dan pihak perguruan tinggi. Evaluasi kualitas jasa di perguruan tinggi dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empaty (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Kotler, 2006:383)

Untuk dapat mengetahui dimensi kualitas, perguruan tinggi perlu melakukan riset terhadap mahasiswa untuk mengidentifikasi apa yang diperlukan mahasiswa, sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang sebenarnya diinginkan dan diperlukan oleh mahasiswa. Perbedaan persepsi ini terjadi karena pihak universitas tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan mahasiswanya secara tepat.

Evaluasi jasa di perguruan tinggi dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan mahasiswa dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Inilah dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang dikemukakan dalam penelitian Parasuman dkk.

(1985). Baik atau buruknya kualitas jasa pendidikan akan tergantung kemampuan lembaga pendidikan untuk memenuhi harapan mahasiswanya.

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta.”**

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan dalam latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas jasa (*gap reliability*, *gap reponsiveness*, *gap assurance*, *gap emphaty*, dan *gap tangible*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS)?
2. Dari dimensi kualitas jasa, variabel apa yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa di UMS?

### **C.Pembatasan Masalah**

Penelitian ini menguji kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa. Supaya lebih terarah dan jelas, maka penelitian ini dibatasi hanya pada Fakultas Ekonomi, Fakultas Psikolog, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), dan Fakultas Farmasi di UMS. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah mahasiswa yang ada di UMS, selain dari segi keterbatasan waktu dan biaya.

#### **D.Tujuan Masalah**

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas jasa(*gap reliability, gap reponsiveness, gap assurance, gap empathy, dan gap tangible*) berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan mahasiswa di UMS.
2. Untuk mengetahui variabel dari dimensi kualitas jasa yang berpengaruh paling kuat terhadap kepuasan mahasiswa di UMS.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan dalam menerapkan teori, khususnya teori bidang operasional kedalam dunia praktik yang sebenarnya.

2. Bagi Perguruan Tinggi UMS

Penelitian ini berguna sebagai input atau bahan masukan bagi UMS untuk perbaikan kualitas jasa guna kepuasan mahasiswa, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan di masa yang akan datang

3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada yang sedang mengalami permasalahan yang sama dan sebagai perbaikan peneliti selanjutnya.

## **F. Sistematika**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang mana pembahasannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasannya

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang konsep dan teori yang menunjang atau dasar yang digunakan dalam penulisan analisis data yang meliputi pengertian kualitas, pengertian jasa, pengertian kualitas jasa, dimensi kualitas jasa, *Total Quality Service*, model kualitas jasa, kualitas pelanggan, tinjauan penelitian terdahulu, dan hipotesis.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian yang meliputi ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV          ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang sejarah, visi, misi, tujuan, struktur organisasi, dan hasil analisis data, dan pembahasan atas hasil penelitian.

## BAB V            PENUTUP

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.